Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бадранов Азат Шамилевич
Должность: Исполняющий обязанности ректора ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 13.11.2026 14:05:09
Уникальный программный ключ:
730740a15bbef2bedb4db2578b4a02f7f6994b7b

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий

УТВЕРЖДАЮ
И.о. ректора ГБОУ ВО «БАГСУ»
_____ А.Ш.Бадранов
«01» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Чат-боты в системе государственного и муниципального управления

Б1.В.ДВ.01.01

Уровень высшего образования

Магистратура

Направление подготовки

38.04.04. Государственное и муниципальное управление

Профиль
Цифровое государство

Квалификация

Магистр

Форма обучения
заочная

Уфа 2026

Рабочая программа дисциплины «Б1.В.ДВ.01.01 «Чат-боты в системе государственного и муниципального управления» / сост. А.Г.Уляева - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2026

Рабочая программа предназначена для обучающихся заочной форм обучения по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий протокол № 1 от «08» сентября 2026 г.

Заведующий кафедрой социально-гуманитарных
дисциплин и цифровых технологий _____ З.Р. Иркабаева

Согласовано
Руководитель ОПОП Я.В. Ободец

@ Уляева А.Г., 2026 год
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2026 год

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины 4
2 Требования к результатам обучения по дисциплине 4
3 Структура и содержание дисциплины 5
3.1 Структура дисциплины 5
3.2 Содержание разделов дисциплины 9
3.3 Практические занятия (семинары) 9
4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины 13
4.1 Основная литература 13
4.2 Дополнительная литература 14
4.3 Периодические издания 14
4.4 Интернет-ресурсы 14
4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам) 15
4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы 15
4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий 15
5 Материально-техническое обеспечение дисциплины 16
Актуализация рабочей программы дисциплины .....
Приложения:

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины «Чат-боты в системе государственного и муниципального управления» - изучение и практическое применение современных технологий разработки и использования чат-ботов для оптимизации коммуникации и повышения эффективности управленческих процессов в государственном и муниципальном уровне.

Задачи:

Задачами освоения дисциплины «Чат-боты в системе государственного и муниципального управления» являются:

1. Изучение технологий разработки и программирования чат-ботов для обеспечения эффективной коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.
2. Изучение опыта применения чат-ботов для оптимизации управленческих процессов в различных сферах деятельности.
3. Анализ возможностей использования чат-ботов для повышения качества обслуживания граждан и бизнеса в органах государственного и муниципального управления.
4. Разработка практических навыков по созданию и внедрению чат-ботов для решения конкретных задач в сфере государственного и муниципального управления..

2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК-3	Способен исследовать изменения ИТ-сервисов и инноваций, планировать и организовывать процесс их реализации, а также формировать систему оценки	**ИПК-3.1** Способен анализировать систему источников информации и возможности получения доступа к ним, методы поиска информации, основные правила работы с информацией **ИПК-3.2** Способен использовать современные информационные технологии и передовой опыт их применения для решения задач в профессиональной сфере.	**Знать:** - что такое чат-бот и для чего он используется; современные технологии создания чат-ботов; пользовательские потребности и основные сценарии при разработки чат-ботов **Уметь:** - тестировать, запускать и поддерживать работу чат-ботов **Владеть:**

		ИПК-3.3 Использует полученные навыки и знания в сфере использования ИТ-технологий для стратегического развития информационного общества с целью определения вектора развития государственной политики в этой сфере **ИПК-3.4** Способен изучать и реализовывать инновации в сфере ИТ-технологий	- навыками разработки сценариев общения в чат-боте; использования инструментов конструктора Botmother

3 Структура и содержание дисциплины

3.1 Структура дисциплины

3.1.1 Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**10**	**10**
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	-	-
Самостоятельная работа:	**94**	**94**
- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ): устный индивидуальный, групповой вопрос, тесты, типовые задачи для решения, творческие задания;	20	20
- самостоятельное изучение разделов;	20	20
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	20	20
- подготовка к практическим занятиям;	20	20
- подготовка к рубежному контролю и т.п.	14	14
Вид итогового контроля	**4 зачет**	**4 зачет**

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Чат-бот: сущность, классификация, функции	36	2	2	32
2	Проектирование чат-ботов: анализ потребностей пользователей и разработка сценариев	72	2	4	66

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
	Итого:	108	4	6	98

Практические занятия

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Чат-бот: сущность, классификация, функции	2
2	2	Анализ потребностей пользователей и разработка сценариев чат-ботов	2
3	2	Разработка чат-бота	2
		Итого:	6

3.2 Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Чат-бот: сущность, классификация, функции	Сущность чат-ботов. История создания и развития чат-ботов. Обзор технологий создания чат-ботов. Обзор платформ для создания чат-ботов. Классификация чат-ботов: по алгоритму, по виду, по функционалу. Функции чат-ботов: текст, кнопки, медиафайлы, пользователи, рассылки, платежи. Задачи чат-ботов: бот-ассистент, бот для технической поддержки, бот для развлечений и игр, бот для продаж.
2	Проектирование чат-ботов: анализ потребностей пользователей и разработка сценариев	Анализ потребностей пользователей, цели и задачи разработки чат-бота. Разработка сценариев чат-бота, последовательность действий, учитывая гибкость и адаптивность к запросам. Разработка интерфейса и основных элементов навигации. Потребности пользователей из разных областей профессиональной деятельности (бизнес, маркетинг, продажи, образование, государственное и муниципальное управление, HR и рекрутинг, туризм, медицина)

3.3Курсовой проект (курсовая работа) – не предусмотрена

4.Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Основная литература

1. Фрид, Э. Эффективный разговорный ИИ : создаём чат-ботов, которые действительно работают / Э. Фрид, К. Джейкобс, Э. Рожа ; пер. с англ. В. Загребиной. — Санкт-Петербург : Питер, 2026. — 368 с. — ISBN 978-5-4461-4492-1.

2. Демиденко, А. Чатботы в маркетинге: Автоматизация и инновации / А. Демиденко. — 2025. — 200 с.

3. Морозова, О. А. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие / О. А. Морозова, В. В. Лосева, Л. И. Иванова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — URL: https://urait.ru/author-course/informacionnye-tehnologii-v-gosudarstvennom-i-municipalnom-upravlenii-586356.

4.2 Дополнительная литература

1. Хобсон, Л. Обработка естественного языка в действии / Л. Хобсон, М. Дышель ; пер. с англ. А. Киселева. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Питер, 2026. — 736 с. — ISBN 978-5-4461-4385-6.

2. Камолов, С. Г. Цифровое государственное управление : учебник для вузов / С. Г. Камолов, Н. Д. Александров. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 287 с. — ISBN 978-5-534-21027-9. — URL: https://urait.ru/bcode/588737.

4.3 Периодические издания

- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Режим доступа: https://elibrary.ru
- Российская Государственная Библиотека. Режим доступа: https://www.rsl.ru
- Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink Режим доступа: https://link.springer.com

4.4 Интернет-ресурсы

- Справочно-правовая система Консультант Плюс - http://www.consultant.ru
- Справочно-правовая система Гарант – http://www.garant.ru
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» http://window.edu.ru
- «Национальная платформа открытого образования» https://openedu.ru

4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)

Дисциплина «Чат-боты в системе государственного и муниципального управления» предполагает проведение практических занятий (семинаров), которые направлены на развитие навыков создания и внедрения чат-ботов для оптимизации управленческих процессов в государственном и муниципальном уровне.

При проведении практических занятий рекомендуется использовать программные средства и платформы для разработки чат-ботов, такую как Botmother. Студентам необходимо ознакомиться с основными функциональными возможностями данной платформы и научиться создавать сценарии и диалоги для чат-ботов, а также осуществлять интеграцию с различными сервисами.

В рамках практических занятий также рекомендуется проведение кейс-стади, в которых студенты должны будут разрабатывать чат-боты для решения конкретных задач в различных областях государственного и муниципального управления, например, для подачи заявок на получение услуг, уведомлений о проведении мероприятий, консультаций и т.д.

Обязательной частью практических занятий является обсуждение результатов их выполнения и идентификация возможных проблем и недостатков в созданных чат-ботах, а также поиск путей их устранения и совершенствования. В итоге студенты должны приобрести практические навыки по созданию

чат-ботов и понимание возможностей их использования в сфере государственного и муниципального управления.

4.6 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

В образовательном процессе применяются аудитории 205, 310.

Аудитория 310.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Microsoft Office Professional Plus 2007 (договор поставки программного обеспечения № 007-ПО/2009 от 24.11.2009 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 37 шт.)

Конструктор чат-ботов «Botmother» URL: https://botmother.ru/

Учебные программы:

- Деловая игра "Бизнес-курс. Максимум. Фирма" (договор № 110622/1 от 22.06.2011 г. на предоставление неисключительных (пользовательских) прав на программу для ЭВМ (ООО "Высшие компьютерные курсы бизнеса"). Кол-во лицензий: 10 шт.)

- Microsoft Vizio Standart 2007 (договор поставки программного обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО "Аир-Информ"). Кол-во лицензий: 12 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

- СДО "Прометей" (лицензия на право использования ПО по договору поставки программного обеспечения № 1/БАГСУ/02/07 от 14.03.2007 г. (ООО "Виртуальные технологии в образовании"). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия будут проходить в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 205.

Доска – классная -1 шт.

Доска белая магнитная М007100281 - 1 шт.

Герб РФ и РБ.

Флаги РФ и РБ.

Слова гимна РФ и РБ.

Трибуна настольная - 1 шт.

56 посадочных мест.

Аудитория 310.

Персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет.
Доска маркерно-магнитная TZ 7484- 1 шт.
Доска классная -1 шт.
29 посадочных мест.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде отдельного документа;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приложение

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины включает в себя лекционные и практические занятия и самостоятельную работу обучающихся.

Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов курса.

На практических занятиях предполагается рассмотрение теоретических парадигм и анализ конкретных практических вопросов в рамках изучаемой дисциплины. Обучающимся будут предложены задания, которые нацелены на выработку навыка аналитического мышления, аргументированного изложения своей точки зрения, способности вести диалог с участниками дискуссий.

Учебные занятия проводятся в форме контактной работы (аудиторной и внеаудиторной) и самостоятельной работы обучающихся.

Работа с рекомендованной литературой. При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом. Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. План – это схема прочитанного материала, перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала.

Подготовка к практическим занятиям. Для успешного освоения материала обучающимся рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в процессе контактной работы с обучающимися. Остальная его часть восполняется в ходе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал. Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала.

Выполнение заданий нацелено на выработку навыка аналитического мышления, аргументированного изложения своей точки зрения, способности вести диалог с участниками дискуссий. Выполнение заданий позволяет оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Подготовка к экзамену (зачету, зачету с оценкой). При подготовке к экзамену (зачету, зачету с оценкой) необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, фонд оценочных средств, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу. Подготовка обучающегося к экзамену (зачету, зачету с оценкой) включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка по темам курса; подготовка к ответу на вопросы.

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий

Фонд оценочных средств

по дисциплине
Б1.В.ДВ.01.01 «Чат-боты в системе государственного и муниципального управления»

Уровень высшего образования
Магистратура

Направление подготовки
38.04.04. Государственное и муниципальное управление

Профиль
Цифровое государство

Квалификация
Магистр

Форма обучения
заочная

Уфа 2026

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся заочной форм обучения по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление по дисциплине Б1.В.ДВ.01.01 «Чат-боты в системе государственного и муниципального управления»

Составитель: А.Г.Уляева

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине Б1.В.ДВ.01.01 «Чат-боты в системе государственного и муниципального управления»

Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Чат-боты в системе государственного и муниципального управления»

1. Основные сведения о дисциплине

4.1.1 Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**10**	**10**
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	-	-
Самостоятельная работа:	**94**	**94**
- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ): устный индивидуальный, групповой вопрос, тесты, типовые задачи для решения, творческие задания;	20	20
- самостоятельное изучение разделов;	20	20
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	20	20
- подготовка к практическим занятиям;	20	20
- подготовка к рубежному контролю и т.п.	14	14
Вид итогового контроля	**4 зачет**	**4 зачет**

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Чат-бот: сущность, классификация, функции	36	2	2	32
2	Проектирование чат-ботов: анализ потребностей пользователей и разработка сценариев	72	2	4	66
	Итого:	108	4	6	98

Практические занятия

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Чат-бот: сущность, классификация, функции	2
2	2	Анализ потребностей пользователей и разработка сценариев чат-ботов	2
3	2	Разработка чат-бота	2
		Итого:	6

2 Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения:

Формируемые компетенции	*Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций*	*Типы контроля*
ПК-3 Способен исследовать изменения ИТ-сервисов и инноваций, планировать и организовывать процесс их реализации, а также формировать систему оценки	**Знать:** - что такое чат-бот и для чего он используется; - современные технологии создания чат-ботов; - пользовательские потребности и основные сценарии при разработки чат-ботов.	Тестирование по лекционному материалу. Письменные контрольные работы. Устное индивидуальное собеседование и опрос на практических занятиях (см. п.4 Вопросы для самопроверки обучающихся**)** Зачет
	Уметь: - тестировать, запускать и поддерживать работу чат-ботов	Письменные и устные работы на решение типовых задач. Устное индивидуальное собеседование Подготовка к докладам Зачет
	Владеть: - навыками разработки сценариев общения в чат-боте; - использования инструментов конструктора Botmother	Выполнение индивидуального задания. Зачет

3 Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) направлена на закрепление и углубление освоенного учебного материала, развитие практических умений и навыков.

Виды СРО:

Изучение литературы в соответствии с темами рабочей программы; работа со словарями и справочниками по уточнению ключевых понятий изучаемой темы; ознакомление с нормативными документами в соответствии с задачами рассматриваемой темы занятия.

Решение типовых и творческих заданий.

Подготовка к рубежному контролю и т.п.

Темы для самостоятельного изучения:

1. Изучение алгоритмов и методик создания чат-ботов на различных платформах.
2. Практическое внедрение чат-ботов для решения конкретных задач в сфере государственного и муниципального управления.
3. Исследование основных сценариев использования чат-ботов в государственном и муниципальном управлении.
4. Анализ использования чат-ботов в мировой практике государственного и муниципального управления.
5. Оценка перспектив использования чат-ботов для автоматизации рутинных и повторяющихся задач государственных и муниципальных органов.
6. Применение методов машинного обучения и анализа данных для создания более эффективных чат-ботов.
7. Анализ преимуществ и недостатков использования чат-ботов в сравнении с традиционными каналами коммуникации.
8. Изучение особенностей законодательного регулирования в области использования чат-ботов в государственном и муниципальном управлении.
9. Разработка методических рекомендаций по созданию и внедрению чат-ботов в сфере государственного и муниципального управления.
10. Анализ примеров реализации чат-ботов для улучшения качества обслуживания населения в государственных и муниципальных органах.
11. Изучение опыта внедрения чат-ботов в системе электронного государственного управления.
12. Исследование основных понятий и терминов, используемых в контексте создания и внедрения чат-ботов.
13. Изучение особенностей проектирования и архитектуры чат-ботов для решения конкретных задач.
14. Обзор основных средств разработки чат-ботов, используемых в государственном и муниципальном управлении.
15. Интеграция чат-ботов с информационными системами органов государственного и муниципального управления.
16. Изучение психологических аспектов использования чат-ботов в общении с населением.
17. Анализ основных требований к созданию чат-ботов в сфере государственного и муниципального управления.
18. Оценка рисков и угроз, связанных с использованием чат-ботов в государственном и муниципальном управлении.
19. Изучение основных методов оценки эффективности и качества чат-ботов в системе государственного и муниципального управления.
20. Разработка концепции использования чат-ботов для повышения эффективности и прозрачности управленческих процессов на муниципальном уровне.

Домашние задания:

– чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование текста;

– ознакомление с нормативными документами;
– повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
– составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов;
– подготовка сообщений к выступлению на семинаре.

Работа в системе дистанционного обучения БАГСУ. При необходимости обучающийся может получить логин и пароль для работы в системе дистанционного обучения БАГСУ. В этом случае обеспечивается доступ к электронным курсам «Чат-боты в системе государственного и муниципального управления». Электронные курсы включают тексты лекций, мультимедийные презентации, тесты и контрольные задания.

Устный индивидуальный опрос

Устный индивидуальный опрос проводится после изучения каждой новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации.

Обучающийся излагает содержание вопроса изученной темы.

Критерии и методика оценивания:

- 5 баллов выставляется обучающемуся, если точно используется терминология, показано уверенное владение нормативной базой;

- 4 балла выставляется обучающемуся, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, не в полной мере точно используется терминология;

- 3 балла выставляется обучающемуся, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

Устный групповой опрос

Устный групповой опрос проводится после изучения каждой новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации, поддержания внимания слушающей аудитории.

Критерии и методика оценивания:

- 5 баллов выставляется обучающемуся, если точно используется терминология, показано уверенное владение нормативной базой;

- 4 балла выставляется обучающемуся, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, неточно используется терминология;

- 3 балла выставляется обучающемуся, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

Вопросы для самопроверки обучающихся

Вопросы для самопроверки при подготовке к зачету (45 вопросов):

1. Что такое чат-боты и как они используются в системе государственного и муниципального управления?

2. Какие основные сценарии использования чат-ботов в государственном и муниципальном управлении вы знаете?

3. В чем преимущества использования чат-ботов в сравнении с традиционными каналами коммуникации?

4. Назовите основные средства разработки чат-ботов, используемые в государственном и муниципальном управлении.

5. Что такое платформы чат-ботов и как они работают?

6. Какие преимущества предоставляют платформы чат-ботов?

7. Какие способы и каналы коммуникации поддерживают чат-боты?

8. Какие сценарии и примеры использования чат-ботов в муниципальных органах государственного управления вы знаете?

9. Как используются чат-боты для предоставления государственных услуг?

10. Что представляет собой интерфейс чат-бота и как он взаимодействует с пользователем?

11. Какие возможности предоставляет использование искусственного интеллекта в чат-ботах?

12. Какие алгоритмы и методики используются при создании чат-ботов?

13. Назовите основные технологии, используемые при создании чат-ботов.

14. Какое влияние могут оказывать чат-боты на государственные и муниципальные органы и их эффективность работы?

15. В каких целях чат-боты могут использоваться при организации обращений граждан в государственные органы?

16. Какие примеры существуют использования чат-ботов для обработки жалоб и заявлений от граждан?

17. В чем состоит положительный социальный и политический эффект от использования чат-ботов в государственном и муниципальном управлении?

18. Какие примеры существуют применения чат-ботов в общении с престарелыми и инвалидами, имеющими проблемы с общением?

19. Какие проблемы могут возникать при использовании чат-ботов в государственном и муниципальном управлении?

20. Как возможно обеспечение безопасности и конфиденциальности данных, обрабатываемых чат-ботами?

21. Как предупреждать ошибочное понимание команд и запросов чат-ботом в процессе общения?

22. Какие виды информации могут быть переданы через чат-ботов?

23. В чем заключается принцип «персонализации» в работе чат-ботов?

24. Какие виды чат-ботов существуют и какие особенности каждого типа?

25. Каковы возможности ботов с возможностью речевого взаимодействия на естественном языке?

26. Какие этические вопросы возникают, связанные с использованием чат-ботов в государственном и муниципальном управлении?

27. Каким образом можно оптимизировать работу чат-ботов с использованием аналитических методов и машинного обучения?

28. В каких сферах государственного и муниципального управления чат-боты могут сыграть наиболее значимую роль?

29. Какие ресурсы нужны для создания и поддержки чат-ботов в государственном и муниципальном управлении?

30. Какие существуют технологии обработки естественного языка и как они используются в работе чат-ботов?

31. В чем заключается принцип «отзывчивости» в работе чат-ботов?

32. В чем заключается принцип «легкости в использовании» в работе чат-ботов?

33. Каким образом можно обеспечить гарантию правильности и достоверности информации, передаваемой через чат-боты?

34. Какие трудности возникают в работе чат-ботов, обеспечивающих перевод на различные языки?

35. Какие могут быть системные ошибки и сбои в работе чат-ботов?

36. Как предотвратить направление запросов, выполнение заданий от пользователя нарушающих законодательство?

37. Как осуществляется обучение чат-ботов на примере анализа информации о поведении пользователей?

38. На каких платформах зарекомендовали себя чат-боты и почему?

39. Как делается анализ ответов чат-бота и тестирование его работы?

40. Каковы простейшие и самые распространённые типы запросов к чат-ботам?

41. Что такое реплики и почему важно проработать их разнообразие при создании чат-бота?

42. Какие побочные эффекты от использования чат-ботов могут возникнуть в работе государственных и муниципальных органов?

43. В чем заключается роль искусственного интеллекта в процессе обработки данных чат-ботами?

44. Как могут быть решены проблемы, связанные с перегрузкой и перегревом чат-ботов в процессе обработки запросов?

45. Что нужно делать для соблюдения требований к безопасности данных в работе с чат-ботами?

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1.Основная литература

1. Фрид, Э. Эффективный разговорный ИИ : создаём чат-ботов, которые действительно работают / Э. Фрид, К. Джейкобс, Э. Рожа ; пер. с англ. В. Загребиной. — Санкт-Петербург : Питер, 2026. — 368 с. — ISBN 978-5-4461-4492-1.

2. Демиденко, А. Чатботы в маркетинге: Автоматизация и инновации / А. Демиденко. — 2025. — 200 с.

3. Морозова, О. А. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие / О. А. Морозова, В. В. Лосева, Л. И. Иванова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — URL: https://urait.ru/author-course/informacionnye-tehnologii-v-gosudarstvennom-i-municipalnom-upravlenii-586356.

5.2.Дополнительная литература

1. Хобсон, Л. Обработка естественного языка в действии / Л. Хобсон, М. Дышель ; пер. с англ. А. Киселева. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Питер, 2026. — 736 с. — ISBN 978-5-4461-4385-6.

2. Камолов, С. Г. Цифровое государственное управление : учебник для вузов / С. Г. Камолов, Н. Д. Александров. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 287 с. — ISBN 978-5-534-21027-9. — URL: https://urait.ru/bcode/588737.

5.3 Периодические издания

- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Режим доступа: https://elibrary.ru
- Российская Государственная Библиотека. Режим доступа: https://www.rsl.ru
- Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink Режим доступа: https://link.springer.com

5.4 Интернет-ресурсы

- Справочно-правовая система Консультант Плюс - http://www.consultant.ru
- Справочно-правовая система Гарант – http://www.garant.ru
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» http://window.edu.ru
- «Национальная платформа открытого образования» https://openedu.ru

6 Оценочные средства для проверки освоения изученных компетенций

6.1. ПК-3 Способен исследовать изменения ИТ-сервисов и инноваций, планировать и организовывать процесс их реализации, а также формировать систему оценки

Фонд тестовых заданий по дисциплине:

1. Что такое чат-бот?

а) текстовый редактор

б) диалоговый редактор

в) программа для общения

г) это программа, которая имитирует человеческое общение

2. Классификация чат-ботов осуществляется по следующим признакам:

а) по алгоритму

б) по технологиям

в) по виду

г) по функционалу

3. Основные задачи, которые выполняют чат-боты?

а) коммуникация

б) поддержка

в) автоматизация

г) саморазвитие

4. Исключите лишнее. Согласно классификации по виду, боты могут быть:

а) текстовые

б) виртуальные

в) кнопочные

г) голосовые

5. В задачи бота-ассистента входит:

а) помощь пользователям

б) создание игр

в) осуществление продаж

г) распознавание текста

6. Какой из следующих методов является наиболее эффективным для анализа потребностей пользователей при проектировании чат-бота?

а) Интервью с пользователями

б) Опросы и анкеты

в) Анализ поведения пользователей

г) Все вышеуказанные

7. Что такое сценарий в контексте проектирования чат-бота?

а) Это список всех возможных вопросов, которые может задать пользователь

б) Это последовательность действий, которые выполняет бот в ответ на действия пользователя

в) Это программа, которая управляет работой бота

г) Это база данных, из которой бот извлекает информацию

8. Какой из следующих факторов наиболее важен при разработке сценариев для чат-бота?

а) Скорость ответа бота

б) Количество вопросов, на которые может ответить бот

в) Понимание контекста и намерений пользователя

г) Возможность бота обучаться на основе предыдущих взаимодействий

9. Что такое интент в контексте проектирования чат-бота?

а) Это цель или намерение пользователя, выраженное в его сообщении

б) Это способность бота понимать естественный язык

в) Это алгоритм, который использует бот для обработки сообщений

г) Это тип вопроса, который может задать пользователь

10. Какой из следующих подходов наиболее эффективен для обучения чат-бота новым ответам?

а) Программирование бота для ответа на каждый возможный вопрос

б) Использование машинного обучения для анализа предыдущих взаимодействий и создания новых ответов

в) Предоставление боту доступа к большому объему данных для самостоятельного изучения

г) Постоянное обновление базы данных бота с новой информацией

11. Что такое Botmother?

а) Сервис для создания ботов

б) Инструмент для анализа данных

в) Платформа для создания сайтов

г) Сервис для создания приложений

12. Какой из этих инструментов не является частью функционала Botmother?

а) Создание сценариев для ботов

б) Интеграция с мессенджерами

в) Аналитика и статистика

г) Создание 3D моделей

13. Какой из этих мессенджеров или социальных сетей не поддерживается Botmother?

а) Telegram

б) Viber

в) Вконтакте

г) Snapchat

14. Что такое «сценарий» в контексте работы с Botmother?

а) Это последовательность сообщений и действий, которые выполняет бот

б) Это программа, которую нужно написать для работы бота

в) Это инструкция по использованию бота

г) Это графическое представление работы бота

15. Что такое «триггеры» в контексте работы с Botmother?

а) Это кнопки, которые пользователь может нажать в боте

б) Это сообщения, которые бот отправляет пользователю

в) Это события, которые запускают определенные действия бота

г) Это ошибки, которые может совершить бот

16. С помощью какой кнопки можно создать новый бот?

а) Старт

б) Начать

в) Создать нового бота

г) Новый бот

17. Как называется главный бот в мессенджере Telegram, который присваивает токены?

а) Creator

б) Viber

в) Botmother

г) Botfather

18. Какая роль в Botmother отвечает за редактирование открытых экранов, не видя скрытых?

а) Гость

б) Администратор

в) Редактор

г) Модератор

19. Какая команда в Telegram отвечает за запуск чат-бота?

а) /begin

б) /first

в) /start

г) /run

20. Исключите лишнее. Платформы, которые поддерживает Botmother для интеграции чат-ботов являются:

а) Telegram

б) Viber

в) Instagram

г) Яндекс.Дзен

Комплект разноуровневых практических заданий

Для самостоятельного освоения и / или расширения знаний, умений, владений предусмотрены несколько уровней практических заданий:

- базовый,
- повышенный,
- творческий.

Типовые задания базового уровня

Задание 1.

Произвести анализ потребностей организаций в определенной области деятельности в чат-боте (на выбор):

Примеры организаций для анализа:

1. Муниципалитет
2. Муниципальное предприятие
3. Государственный комитет
4. Министерство
5. Администрация главы

Критерии оценки заданий базового уровня

Показатель оценки	Распределение баллов
Точность воспроизведения учебного материала (терминов, правил, фактов, описаний и т.д.)	1
Точность различения и выделения изученных материалов	1
Максимальный балл	2

Типовые задания повышенного уровня

Задание 1.

Приведите по 3 примера Telegram ботов: чат, информаторы, игровые, ассистенты. Проведите их сравнительный анализ.

Типовые задания творческого уровня

Задание 1.

Проанализируйте работу чат-бота сервиса Госуслуг «Макс» по следующим критериям:

- понимание запроса;
- алгоритм взаимодействия;
- корректность вывода результатов запроса.

Подготовьте письменное заключение о преимуществах и недостатках работы чат-бота сервиса Госуслуг «Макс».

Критерии оценки заданий творческого уровня

Показатель оценки	Распределение баллов
Способность к поиску и систематизации информации в профессиональной сфере	1
Способность синтезировать новую информацию на основе имеющихся данных	1
Наличие обоснованных выводов на основе интерпретации информации	1
Установление причинно-следственных связей, выявление закономерностей	1
Максимальный балл	4

Примерные темы докладов

1. Использование чат-ботов в государственных сервисах и решение проблем коммуникации между государственными органами и гражданами.
2. Роль чат-ботов в повышении эффективности государственного и муниципального управления.
3. Применение аналитических методов и машинного обучения в работе чат-ботов.
4. Преимущества и недостатки использования чат-ботов в государственном и муниципальном управлении.
5. Технологии обработки естественного языка и их роль в работе чат-ботов.
6. Этические вопросы, связанные с использованием чат-ботов в государственном и муниципальном управлении.
7. Разработка и внедрение методических рекомендаций по созданию и внедрению чат-ботов в государственном и муниципальном управлении.
8. Использование чат-ботов для организации общения с престарелыми и инвалидами, имеющими проблемы с общением.

Критерии оценки доклада

Соответствие содержания доклада заявленной теме, постав-	0,5

ленным целям и задачам	
Логичность и последовательность в изложении материала	0,5
Привлечение актуальных нормативных актов и современной научной литературы	1
Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению)	1
Самостоятельность изучения и анализа материала	1
Речевая культура (научный стиль изложения, владение понятийным аппаратом, четкость, лаконичность)	1
Использование демонстрационных материалов (наличие и качество презентации)	1
ИТОГО	6

Количество контрольно-измерительных материалов

№ п/п	Контролируемые компетенции	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов				
		Тестовые задания	*Типовые задачи/базовые*	*Типовые задачи\повышенные*	*Творческие задания*	*Доклады*
1	ПК-3	20	1	1	1	8
	Всего:	20	1	1	1	8